

Private/Hybrid Cloud – Data Center Services

Managed Hosting

Um relatório de pesquisa comparando os pontos fortes, os desafios e os diferenciais competitivos do fornecedor

Customized report courtesy of:



Sumário Executivo 03

Posicionamento
do Provedor 07

Introdução

Definição 11

Escopo do Relatório 13

Classificação dos Provedores 14

Apêndice

Metodologia e Equipe 24

Biografias do Autor e Editor 26

Sobre nossa Empresa e Pesquisa 28

Managed Hosting 16 – 22

Quem Deve Ler Isto 17

Quadrante 18

Definição e Critério de Elegibilidade 19

Observações 20

Perfis dos Provedores 22

*Autor do Relatório:
Pedro L. Bicudo Maschio*

A arquitetura em nuvem híbrida está mudando em resposta à crescente demanda por hiperconectividade

As empresas enfrentam o desafio de combinar hiperconectividade e segurança cibernética. Entre 2020 e 2022, a transformação para negócios digitais acelerou a adoção da nuvem pública, com as empresas se tornando cada vez mais dependentes do e-commerce, pagamentos digitais e análise de dados em tempo real. Com mais transações comerciais acontecendo na nuvem, o ISG observa uma demanda crescente por transferências de dados em alta velocidade e integração ágil de aplicativos.

No Brasil, o Pix, sistema de pagamento instantâneo, vem gradativamente substituindo o dinheiro físico nas transações do dia a dia, seja em cafeterias ou concessionárias de carros. As pessoas esperam que as transações sejam concluídas em poucos segundos e

buscam uma experiência semelhante em seus espaços de negócios. Os livros contábeis das empresas devem ser fechados em questão de segundos, assim como acontece com o Pix. Engenheiros e designers esperam o processamento de vários gigabytes de dados em segundos, e os especialistas em marketing querem rastrear o comportamento dos consumidores em tempo real. Para atender a essas expectativas, a infraestrutura de TI precisa conectar mais fontes de dados, o que requer mais links de rede e largura de banda mais ampla.

O desafio é abrir o negócio para se conectar com uma base mais ampla de clientes, fornecedores e consumidores, mas fazer isso gera mais pontos de falha e deixa a empresa vulnerável a fraudes, violação de dados, roubo de informações e erros humanos. Embora a automação ajude a reduzir erros humanos, soluções mais sofisticadas baseadas em AI estão surgindo na nuvem para identificar e resolver rapidamente essas vulnerabilidades e responder a fraudes, roubos e violações.

Fornecer toda a conectividade e segurança dos data centers locais acaba sendo desafiador.

É **tarde** quando as empresas **percebem** que algumas cargas de trabalho são **mais eficientes** com **hosting** ou **colocation**.



Grandes organizações com servidores internos passaram a usar arquiteturas híbridas. Ao adotar o Pix, o sistema bancário brasileiro reduziu custos e fraudes e aumentou o número de clientes. Atualmente, 793 bancos oferecem o Pix, compartilhando a mesma plataforma de pagamentos e processando cerca de 122 milhões de transações por dia.

Empresas de serviços financeiros e bancos continuam a impulsionar a adoção de nuvem híbrida e multinuvem; no entanto, as preocupações com acesso a dados, privacidade e regulamentos aumentaram em 2022. As empresas começaram a discutir a soberania de dados e especular qual plataforma poderia oferecer maior segurança e conformidade. Devido ao custo de modernização de instalações locais e atualização de ferramentas de gestão para criar nuvens privadas, cada vez mais empresas adotam plataformas de hosting gerenciado que oferecem uma experiência semelhante à nuvem, com tecnologia robusta e hiperconectividade com a nuvem pública. As nuvens privadas em data centers de hosting ou colocation eliminam as

preocupações relacionadas à soberania de dados, mantendo a hiperconectividade com a nuvem pública, parceiros, fornecedores e consumidores.

Os fornecedores de serviços no quadrante **Managed Services for Large Accounts** geralmente oferecem suporte a grandes data centers internos que hospedam aplicativos legados. Paralelamente, os clientes desenvolvem novas soluções nativas da nuvem para serem executadas na nuvem (pública ou privada), dependendo da configuração da rede e da propriedade dos ativos. Os fornecedores de serviços estão explorando as soluções da VMware para fornecer plataformas de gestão entre nuvens porque pode-se implantar VMware em qualquer nuvem, o que facilita a integração.

Nuvens públicas oferecem mais serviços do que nuvens privadas. Ao usar a automação, as nuvens privadas atuais evoluíram para fornecer infraestrutura como código (IaC), permitindo gerenciamento de contêineres e Kubernetes, funcionalidade de computação sem servidor e automação de tarefas. Nuvens privadas podem hospedar infraestrutura de

ML e análise de dados. No entanto, as nuvens públicas oferecem serviços específicos da plataforma, como processamento de linguagem natural (NLP) e modelos de IA para prevenção de fraudes, previsão, análise de sentimentos, análise de imagens e muitos outros modelos que não podem ser replicados localmente, mas podem ser usados por aplicativos executados localmente. A integração também inclui software como serviço (SaaS) para processos empresariais, como CRM, cadeia de suprimentos, compras e e-commerce, bem como plataformas de low-code/no-code que fornecem funcionalidade de processo de negócios. As nuvens híbridas atuais também são multinuvs, aumentando a complexidade da gestão. Por esse motivo, mais fornecedores de serviços oferecem AIOps e FinOps nas nuvens para integrar automação e controle financeiro em uma plataforma.

Alguns fornecedores de serviços estão oferecendo tanto AIOps quanto FinOps como serviço. Essa oferta permite que os fornecedores resolvam simultaneamente os desafios dos clientes em relação à gestão de vários fornecedores e plataformas. Um

cliente pode ter um fornecedor para gerenciar CRM e colaboração, outro para gerenciar a infraestrutura local e outro para nuvem pública. Um fornecedor que oferece AIOps pode integrar e consolidar a automação em um painel. Da mesma forma, um fornecedor pode consolidar o uso e as despesas em várias plataformas em uma ferramenta FinOps para demonstrar as despesas da nuvem híbrida às respectivas unidades de negócios.

Os fornecedores do quadrante **Managed Services for Midmarket** também enfrentam desafios de integração e gestão de custos. No entanto, um cliente típico do mercado de médio porte usa mais serviços de hosting e colocation para eliminar a sobrecarga de gestão local. Poucos concorrentes oferecem suporte no local e aumento de equipe para clientes do mercado de médio porte.

Muitos clientes que migraram para a nuvem pública com pressa de reduzir custos perceberam, posteriormente, que algumas cargas de trabalho poderiam ser mais eficientes em ambientes de hosting ou colocation. Os fornecedores de serviços podem ajudar clientes a entender melhor os benefícios da



nuvem pública e redesenhar arquiteturas híbridas que posicionam cada carga de trabalho na plataforma mais eficiente. Essa abordagem com foco no valor pode aumentar o uso de NLP e IA para agregar valor aos negócios e reduzir os custos de infraestrutura, movendo cargas de trabalho menos sofisticadas para infraestruturas de baixo custo. Essa prática também ajuda os clientes a otimizar ainda mais os custos e melhorar a governança de TI e as práticas de gestão de custos.

Vinte e quatro fornecedores se qualificaram para o quadrante **Managed Hosting** para 2023, representando um aumento de 26% em relação aos 19 fornecedores avaliados pelo ISG no ano anterior. Mais empresas estão ingressando nesse mercado, e aquelas focadas em serviços de nuvem privada apresentam crescimento mais consistente do que aquelas focadas em serviços de nuvem pública. Muitos fornecedores de serviços oferecem ambos os serviços, em resposta à prática dos clientes de reavaliar suas estratégias de nuvem para melhorar o controle e o valor entregue.

Muitos clientes estão movendo cargas de

trabalho da nuvem pública para hosting gerenciado. Vários fatores nos ajudam a entender essa nova tendência. As nuvens públicas têm seu preço em dólares, de acordo com os custos globais de infraestrutura, enquanto hosting gerenciado tem seu preço em reais, de acordo com os custos incorridos no Brasil. A mudança na paridade da moeda de 2020 para 2022 resultou em uma diferença de preço, fazendo com que os serviços de hosting gerenciado ficassem mais competitivos no Brasil. Além disso, o modelo de precificação granular para nuvem pública contribui para gastos excessivos dos clientes. Por outro lado, a plataforma gerenciada oferece esquemas de precificação simplificados que são mais fáceis de entender e controlar. Novas preocupações sobre soberania de dados, controle de acesso a dados, privacidade e conformidade também contribuem para mover algumas cargas de trabalho para hosting gerenciado.

Bare metal como serviço impulsiona o crescimento do mercado. Os fornecedores de serviços podem oferecer ferramentas de gestão remota para permitir total acesso dos

clientes ao hardware para configuração e operações. As plataformas líderes permitem que os clientes criem e carreguem sua imagem de armazenamento idêntica de arquivos de mídia óptica (ISO) para implantar servidores bare metal idênticos, criar torres de servidores e iniciar/parar de forma remota. A nova funcionalidade faz com que os servidores bare metal se comportem como servidores virtuais. Alguns fornecedores mantêm o hardware padrão e engenheiros em data centers para implantar servidores físicos em menos de 30 minutos.

O mercado de **Colocation Services** continua crescendo. Ele suporta a expansão de nuvens públicas e hosting gerenciado. A maioria dos fornecedores de hosting gerenciado utilizam data centers de colocation, beneficiando-se do alto grau de segurança e as extensas certificações oferecidos.

A disponibilização do 5G, que entrou em vigor no Brasil em 2022, tem motivado mais debates em torno de edge computing. Contudo, os fornecedores de colocation relatam que apenas alguns clientes exigem edge computing. Os fornecedores podem

implantar pequenos edge data centers e data centers regionais para consolidar o tráfego e executar edge computing.

A conectividade de rede traz uma diferenciação significativa no mercado de colocation. Já se espera segurança física, fornecimento de energia, refrigeração do ar e qualidade geral nos data centers, o que significa que não são itens diferenciadores. A maioria dos data centers de colocation segue os padrões de projeto Tier III, tornando-os muito semelhantes em segurança e confiabilidade. As principais operadoras está presente em todas as instalações de colocation avaliadas. Os demais fatores que geram diferenciação são localização, latência de rede, conectividade com a nuvem pública e atendimento ao cliente.

A sustentabilidade está ganhando força no mercado de maneira gradual. Cada vez mais fornecedores de serviços demonstram seu foco em TI sustentável e eficiência do data center. Muitos fornecedores oferecem garantias contratuais de uso de energia sustentável, mas poucos são neutros em carbono. Os clientes no Brasil entendem



a necessidade de buscar metas de sustentabilidade, mas, em geral, as empresas locais estão menos comprometidas com a sustentabilidade do que as empresas globais, principalmente as empresas sediadas na Europa.

Os clientes no Brasil entendem a necessidade de buscar metas de sustentabilidade, mas, em geral, as empresas locais estão menos comprometidas com a sustentabilidade do que as empresas globais.



Posicionamento do Provedor

Página 1 de 4

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting	Colocation Services
Accenture	Leader	Not In	Not In	Not In
Algar Telecom	Not In	Not In	Contender	Not In
Ascenty	Not In	Not In	Not In	Leader
Ativy	Not In	Market Challenger	Market Challenger	Not In
Atos	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In
BR.Digital	Not In	Not In	Not In	Contender
Capgemini	Leader	Not In	Not In	Not In
CentralServer	Not In	Contender	Product Challenger	Not In
Cirion	Not In	Product Challenger	Market Challenger	Product Challenger
Claranet	Not In	Leader	Contender	Not In
DataEnv	Not In	Not In	Contender	Not In



Posicionamento do Provedor

Página 2 de 4

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting	Colocation Services
Dedalus	Contender	Leader	Not In	Not In
DXC Technology	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In
Edge UOL	Leader	Leader	Leader	Not In
Elea Digital	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
Embratel	Contender	Contender	Contender	Contender
Equinix	Not In	Leader	Leader	Leader
EVEO	Not In	Contender	Leader	Not In
HostDime	Not In	Not In	Product Challenger	Leader
HPE	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
inovTI	Not In	Rising Star ★	Contender	Not In
Kyndryl	Leader	Not In	Leader	Contender



Posicionamento do Provedor

Página 3 de 4

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting	Colocation Services
Latitude.sh	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Logicalis	Leader	Not In	Not In	Not In
Matrix	Not In	Product Challenger	Leader	Leader
Nextios	Not In	Leader	Product Challenger	Not In
ODATA	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
Scala	Not In	Not In	Not In	Leader
Skymail	Not In	Not In	Leader	Not In
Sonda	Contender	Not In	Not In	Not In
Stefanini	Product Challenger	Not In	Contender	Contender
Takoda	Not In	Not In	Not In	Rising Star ★
TCS	Product Challenger	Not In	Not In	Not In



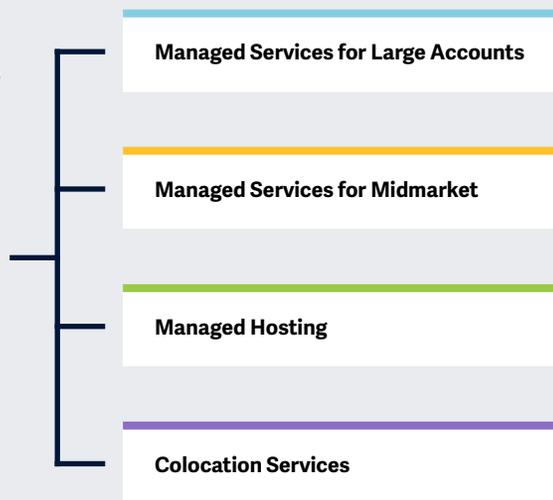
 Posicionamento do Provedor

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting	Colocation Services
Tech Mahindra	Contender	Not In	Not In	Not In
Telium	Not In	Not In	Not In	Contender
TIVIT	Leader	Not In	Leader	Not In
T-Systems	Product Challenger	Leader	Leader	Not In
Under	Not In	Not In	Leader	Not In
Unisys	Product Challenger	Not In	Contender	Not In
V.tal	Not In	Not In	Not In	Contender
V8.Tech	Rising Star ★	Not In	Not In	Not In
Wipro	Leader	Not In	Not In	Not In
Yssy	Not In	Contender	Not In	Not In



Este estudo se concentra no que o ISG considera mais crítico para 2023 em relação à nuvem **Privada/Híbrida e Terceirização de Data Center.**

Ilustração simplificada Fonte: ISG 2023



Definição

Este estudo avalia fornecedores de serviços de terceirização de data center, incluindo fornecedores de hosting gerenciado, instalações de colocation e serviços gerenciados. Os participantes típicos usam ferramentas de automação em data centers altamente seguros, proporcionando segurança, gestão de operações e painéis de clientes.

A terceirização do data center significa transferir a responsabilidade de gerenciar os ativos do data center para um fornecedor terceirizado. Inclui orquestração; provisionamento; monitoramento integrado; e gestão de componentes de infraestrutura, incluindo computação, armazenamento, banco de dados, middleware, entre outros. O data center pode ser de propriedade do cliente corporativo, do fornecedor de serviços ou de um fornecedor terceirizado de colocation. O monitoramento integrado e as operações podem ser oferecidos a partir do centro de serviços compartilhados de um fornecedor localizado offshore, onshore, nearshore, ou por

meio de um centro de prestação de serviços dedicado, como um modelo de gestão de infraestrutura remota (RIM).

Uma nuvem privada é uma extensão do ambiente de computação de um cliente que potencializa os investimentos feitos em infraestrutura e aplicativos virtuais. Empresas com requisitos rigorosos de segurança e governança, grandes volumes de dados e estreita integração de aplicativos corporativos e necessidades de fluxos de trabalho podem preferir um ambiente local ou de nuvem privada, e podem optar por hospedar em suas instalações. Como as empresas estão se tornando orientadas a software e dados, elas precisam de uma base de infraestrutura que possa se adaptar às mudanças nas condições do mercado, com gestão baseada em um modelo híbrido e acessibilidade contínua. Atualmente, a maioria dos contratos de terceirização de data center preveem elementos de nuvem privada/híbrida e habilitação de plataforma cognitiva de gestão de nuvem intuitiva.



Uma nuvem híbrida conecta os serviços de infraestrutura local existentes com uma nuvem privada, uma nuvem pública ou diversos mecanismos multinuvem. Uma empresa também contar com os fornecedores de colocation e hosting, e não necessariamente possuir um data center, para ter uma configuração de nuvem híbrida. Em âmbito global, houve um aumento significativo na demanda das empresas por um ambiente multinuvem, visto que elas adotam estratégias híbridas e multinuvem para migrar e gerenciar suas cargas de trabalho com maior agilidade, custos operacionais reduzidos e alto desempenho e disponibilidade de aplicativos.

Houve um rápido aumento no uso de plataformas e ferramentas exclusivas por fornecedores de serviços e empresas para automatizar operações na nuvem, aumentando assim a incorporação de tecnologias de IA e ML. Uma das vantagens fundamentais de uma implantação de nuvem híbrida é o alto grau de controle oferecido à empresa, pois as nuvens híbridas permitem que elas aproveitem os recursos das plataformas de nuvem pública sem a necessidade de descarregar todos os

seus dados em um data center terceirizado. Embora ainda em evolução, a edge computing é outra tecnologia que empresas de todos os portes estão adotando para vários casos de uso, sejam eles existentes ou novos, como soluções definidas por software, processamento de IoT, conectividade em nuvem híbrida, firewall e segurança de rede, micro data centers e ramificações, dispositivos conectados com a internet e rastreamento de ativos. Essa tecnologia também está sendo usada para enfrentar os desafios de latência nos atuais ambientes altamente distribuídos, eliminando as barreiras de rede e trazendo o processamento para a borda (edge).

O ISG relata uma demanda consistente por serviços de infraestrutura à medida que as empresas estão se tornando mais vigilantes em relação aos gastos em implementações de nuvem grandes e complexas. A demanda por serviços gerenciados, principalmente serviços de gestão de infraestrutura e cargas de trabalho, também cresce lentamente. De acordo com os valores do ISG 1T 2023 ISG Index™, o mercado global cresceu 1% no ACV do mercado combinado para atingir

seu valor atual de US\$ 24,1 bilhões nos primeiros três meses. O ACV de serviços gerenciados aumentou 1% ano a ano e atingiu US\$ 9,8 bilhões, enquanto o ACV como XaaS diminuiu 13%, chegando a US\$ 14,3 bilhões. Além disso, as despesas com IaaS tiveram um crescimento decrescente de 16%, chegando a US\$ 10,4 bilhões, enquanto o mercado de SaaS caiu 4%, atingindo US\$ 3,9 bilhões no mesmo período.



Escopo do Relatório

Neste relatório de quadrante ISG Provider Lens™, o ISG aborda os seguintes quatro quadrantes para serviços/soluções: Managed Services for Large Accounts, Managed Services for Midmarket, Managed Hosting e Colocation Services.

O estudo ISG Provider Lens™ oferece aos tomadores de decisão de TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos (quadrantes)
- Foco no mercado regional

Os estudos do ISG servem como base para importantes tomadas de decisão em termos de posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Consultores e clientes corporativos do ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e novos relacionamentos em potencial.

Classificações do Provedor

A posição do fornecedor reflete a análise em segmentos de mercado definidos (quadrantes) e sempre se aplica a todas as indústrias e tamanhos de empresas. Caso as exigências de serviços sejam diferentes e o espectro dos fornecedores de TI que operam no mercado local seja suficientemente amplo, uma diferenciação adicional por desempenho é feita de acordo com o grupo de produtos e serviços. A ISG considera as exigências do setor ou o número de funcionários, assim como as estruturas corporativas dos clientes e posiciona os fornecedores de acordo com sua área de foco. Como resultado, a ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos definidos da seguinte forma:

- **Mercado Intermediário:** Empresas com 100 a 4.999 funcionários ou receitas entre US\$20 milhões e US\$999 milhões, com sede central no respectivo país, geralmente de propriedade privada.

- **Grandes Contas:** Empresas multinacionais com 5.000 ou mais funcionários ou receita acima de US\$ 1 bilhão, com atividades em todo o mundo e estruturas de tomada de decisão distribuídas globalmente.

Os quadrantes ISG Provider Lens™ são criados usando uma matriz de avaliação contendo quatro grupos (Leader, Product & Market Challenger e Contender), e os fornecedores são posicionados de acordo. Cada quadrante ISG Provider Lens pode incluir um(s) provedor(es) de serviços que o ISG acredita ter forte potencial para passar para o quadrante Leader. Esse tipo de provedor é classificado como Rising Star.

- **Número de fornecedores em cada quadrante:** o ISG classifica e posiciona os fornecedores de serviço mais relevantes de acordo com o escopo do relatório para cada quadrante e limita o máximo de prestadores por quadrante a 25 (exceções são possíveis).





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

Product Challengers:

Os Product Challengers oferecem um portfólio de produtos e serviços que fornece uma cobertura acima da média dos requisitos corporativos, mas não são capazes de fornecer os mesmos recursos e força de atuação que os Leaders em relação às categorias e mercados individuais. Frequentemente, isso se deve ao tamanho do respectivo fornecedor ou uma trajetória mais fraca dentro do respectivo segmento-alvo.

Contenders:

Os concorrentes que se encontram neste quadrante ainda carecem de produtos e serviços maduros ou profundidade e amplitude suficientes em sua oferta, mas também mostram alguns pontos fortes e potencial de melhoria em seus esforços de atuação no mercado. Esses fornecedores geralmente são generalistas ou participantes de nicho.

Leaders:

Os Leaders entre os fornecedores / provedores têm uma oferta de produtos e serviços altamente atraente e um mercado e posição competitiva muito fortes; eles cumprem todos os requisitos para uma atuação bem-sucedida no mercado. Eles podem ser considerados formadores de opinião, impulsionando estrategicamente o mercado. Eles também garantem estabilidade e resistência inovadoras.

Market Challengers:

Os Market Challengers também são muito competitivos, mas ainda há um potencial de melhoria significativa no portfólio e eles ficam claramente atrás dos Leaders. Frequentemente, os Market Challengers são fornecedores estabelecidos que levam mais tempo para lidar com novas tendências devido ao seu tamanho e estrutura da empresa e, portanto, têm algum potencial para otimizar seu portfólio e aumentar sua atratividade.





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

★ Rising Stars

Os Rising Stars são geralmente os Product Challengers com alto potencial no futuro. As empresas que recebem o prêmio Rising Star têm um portfólio promissor, incluindo o roadmap necessário e o foco adequado nas principais tendências do mercado e requisitos do cliente. Os Rising Stars também possuem uma excelente gestão e compreensão do mercado local. Este prêmio é concedido apenas a fornecedores ou prestadores de serviços que fizeram um progresso significativo em direção a suas metas nos últimos 12 meses e devem alcançar o quadrante Leader nos próximos 12-24 meses devido ao seu impacto acima da média e força para inovação.

Not in

O provedor de serviços ou fornecedor não foi incluído neste quadrante. Pode haver um ou vários motivos pelos quais essa designação foi aplicada: O ISG não conseguiu obter informações suficientes para posicionar a empresa; a empresa não fornece o serviço ou solução relevante conforme definido para cada quadrante de um estudo; ou a empresa não se qualificou devido à sua participação no mercado, receita, capacidade de entrega, número de clientes ou outras métricas de escala a serem comparadas diretamente com outros fornecedores no quadrante. A omissão no quadrante não significa que o provedor ou fornecedor do serviço não ofereça esse serviço ou solução, nem confere qualquer outro significado.





Managed Hosting

Quem deve ler isto

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil, para avaliação de fornecedores de serviços hosting gerenciado.

Neste relatório de quadrante, o ISG define o posicionamento de mercado atual dos fornecedores de hosting gerenciado no Brasil e como eles abordam os principais desafios enfrentados por empresas. Esses fornecedores de serviços são responsáveis por continuamente gerenciar e manter os componentes do data center.

O hosting gerenciado ganhou força no Brasil nos últimos anos por vários motivos. Como o hosting gerenciado conta com preços mais competitivos atualmente, e a economia de custos é uma das principais prioridades das empresas, os clientes estão migrando cargas de trabalho de nuvens públicas, com um modelo de precificação granular, para hosting gerenciado com preços simples e simples de controlar.

A ideia de acesso não autorizado e a interferência de regulamentos estrangeiros com dados gera uma grande preocupação

para as empresas em relação à conformidade dos dados em nuvens públicas. O hosting gerenciado é uma alternativa que atende aos requisitos de soberania de dados, proporcionando transparência sobre controle de acesso aos dados e privacidade.

As empresas escolhem servidores bare metal (servidores dedicados) devido aos seus benefícios, como controle de acesso e isolamento físico, previsão de custos, preços competitivos e capacidade de funcionamento como servidores virtuais.

Os fornecedores de hosting gerenciado têm ofertas que atendem aos requisitos de empresas modernas, com serviços de automação e funcionalidades de pagamento baseado no uso, e empresas que procuram servidores personalizados, que precisam de menos automação. Alguns fornecedores estão reduzindo o tempo de implantação de servidores físicos mantendo hardware padrão e deixando profissionais de prontidão quando necessário.



Os **líderes de TI e infraestrutura** devem ler este relatório para entender melhor os respectivos pontos fortes e fracos, assim como recursos de modernização de ferramentas e hosting dos fornecedores de serviços gerenciados.



Os **líderes de tecnologia e desenvolvimento de software** devem ler este relatório para entender o posicionamento, as ofertas e os impactos dos fornecedores no desenvolvimento e sistemas de produtos de software em andamento.



Os **profissionais de gestão de fabricantes, sourcing e compras** devem ler este relatório para entender melhor o cenário atual e o ecossistema de parceiros de fornecedores de hosting gerenciado no Brasil.



**Private/Hybrid Cloud – Data Center Services
Managed Hosting**

Brasil 2023



Este quadrante avalia fornecedores de serviços de **hosting gerenciado**, incluindo configuração de hardware e software para hospedar aplicativos com segurança e recursos de **computação dimensionáveis** e **conectividade** com nuvem pública e outros data centers.

Pedro L. Bicudo Maschio



Definição

Este quadrante avalia os fornecedores de serviços que oferecem soluções autônomas de hosting para clientes corporativos de médio e grande porte, usando instalações e infraestrutura próprias ou de terceiros. Os fornecedores avaliados neste quadrante são responsáveis por gerenciar e manter de forma contínua os componentes do data center, como servidores, armazenamento, sistemas operacionais e conectividade com a rede externa. Idealmente, os clientes especificam seus requisitos operacionais e relacionados a aplicativos, enquanto o fornecedor de hosting gerenciado fica responsável por provisionar a infraestrutura que manterá os aplicativos em execução com o desempenho e a segurança desejados.

Um fornecedor pode monitorar vários ativos de TI, como sistemas legados e nuvens públicas e privadas por meio de uma plataforma de gestão de nuvem híbrida. No entanto, aqueles que oferecem ferramentas ou plataformas de gestão de nuvem híbrida não foram avaliados neste quadrante. Os níveis de serviço normalmente considerados para avaliar os serviços de hosting gerenciado são os vários tiers de data centers, segurança multicamada, disponibilidade de serviço e E/S de rede (LAN) no horário de pico.

Critério de elegibilidade

1. Capacidade de oferecer soluções de **hosting para empresas** usando a infraestrutura do fornecedor
2. Capacidade de oferecer **recuperação de desastres** ativo-ativo e ativo-passivo e **serviços de backup**
3. **Capacidade técnica e financeira** para atualizar a infraestrutura e manter planos de capacidade a fim de garantir o desempenho de hosting com antecedência em caso de aumento da demanda
4. **Capacidade para dimensionar e manter servidores dedicados** e armazenamento e recursos de nuvem compartilhados na mesma rede e plataforma de gestão
5. Capacidade de fornecer, pelo menos, **cinco camadas de segurança para o data center**



Observações

A maioria das plataformas de hosting gerenciado utiliza a tecnologia VMware, permitindo prestação consistente de serviços e integração na nuvem. Poucos fornecedores de serviços criaram funcionalidade equivalente no OpenStack. Os serviços modernos de hosting gerenciado oferecem uma experiência semelhante à nuvem com automação de serviço de catálogo, autoatendimento, provisionamento automatizado e modelos de pagamento conforme o uso. Os fornecedores de hosting gerenciado legado implantam soluções personalizadas, com servidores configurados de acordo com as especificações dos clientes, o que reduz a eficácia da automação.

Os fornecedores de serviços em tal mercado estão registrando rápido crescimento de receita e forte demanda de mercado. Em geral, suas ofertas se concentram na redução de custos e em auxiliar clientes a otimizar os custos de licenciamento e consolidar as cargas de

trabalho em servidores de alto desempenho. Os líderes neste segmento formam parceria com os principais fabricantes para usar hardware de alto desempenho e ferramentas avançadas para automação de backup e recuperação de desastres.

Muitos fornecedores de serviços veem uma demanda crescente por servidores bare metal porque oferecem preços competitivos para cargas de trabalho estáveis, proporcionando previsibilidade de gastos, o que é altamente apreciado por clientes experientes. Os líderes mantêm servidores bare metal padrão e oferecem acesso remoto ao servidor, permitindo que os clientes implantem servidores bare metal em questão de horas ou minutos. Alguns fornecedores não oferecem bare metal como serviço, mas oferecem servidores dedicados configurados de forma personalizada, os quais exigem mais tempo para serem implantados (dias em vez de minutos).

Das 43 empresas avaliadas para este estudo, 24 se qualificaram para este quadrante, sendo nove Líderes.



A **Edge UOL** oferece hosting gerenciado baseado na tecnologia VMware. Há suporte a muitas tecnologias legadas e fornece integração de serviço completo com serviços gerenciados e hiperescaladores. O portfólio amplo e o serviço consistente facilitam seu crescimento e retenção de clientes.



A **Equinix** utiliza uma rede de data centers de primeira linha, oferecendo hiperconectividade com qualquer hiperescalador. Seu serviço de hosting é uma extensão de colocation e serviços gerenciados, com ofertas diferenciadas para backup, recuperação de desastres e dispositivos de segurança.

EVEO

A **EVEO** se qualificou como líder neste quadrante pela primeira vez. A empresa está crescendo rapidamente com oferta de infraestrutura de alta qualidade com eficiência. Sua plataforma de serviços é baseada em OpenStack, dispendo de muitos recursos customizados validados e certificados pela Red Hat.

kyndryl

A **Kyndryl** possui um grande centro de prestação de serviços em Hortolândia, além de um data center secundário em São Paulo. A empresa oferece uma plataforma robusta de mainframe como serviço, além de uma plataforma de hosting gerenciado compatível com Microsoft, Oracle, SAP e tecnologias de código aberto.



Managed Hosting

Matrix

A **Matrix** oferece hosting em data center Tier III em São Paulo. Ela está construindo um novo data center e planeja oferecer vários data centers de edge computing em todo o Brasil. A empresa investe em hardware e software de ponta para oferecer alta disponibilidade.



A **Skymail** oferece uma solução de hosting para múltiplas regiões, com quatro data centers que se integram a nuvens públicas. Seu foco está no mercado de médio porte, com oferta de alta eficiência acompanhada de segurança e desempenho. A empresa vem crescendo à frente da concorrência no mercado.

TIVIT

A **TIVIT** opera três data centers, incluindo um Tier III em São Paulo e outro no Rio de Janeiro. Sua plataforma robusta oferece integração total com a nuvem e é geralmente usada por grandes empresas para produção, recuperação de desastres e hosting de SAP.

T Systems

A **T-Systems** oferece uma interface de consumidor semelhante à nuvem para hosting gerenciado. Sua especialização está em plataformas SAP, mas a empresa oferece suporte a diversas tecnologias legadas, além de cargas de trabalho nativas da nuvem. Ela melhorou sua presença de mercado fortalecendo suas parcerias com hiperescaladores.



A **Under**, qualificada como Rising Star no ano passado, se qualificou como Líder este ano. A empresa continua a crescer com as ofertas de hosting em múltiplas zonas em data centers Tier III, permitindo que os clientes criem clusters sofisticados para alta disponibilidade e soluções de recuperação de desastres.



Under



“A Under oferece uma plataforma segura e confiável de hosting baseada na tecnologia VMware, incluindo servidores bare metal avançados, permitindo que os clientes integrem arquiteturas em nuvem híbrida para otimizar os custos de infraestrutura.”

Pedro L. Bicudo Maschio

Visão Geral

A Under está sediada em São Paulo e também possui escritórios em Porto Alegre. Ela trabalha com dois data centers Tier III no Brasil, o que permite oferecer duas zonas de disponibilidade de serviços separadas fisicamente em um painel de serviço comum e conectividade de 10 Gbps.

A empresa oferece hosting gerenciado, servidores dedicados, bare metal como serviço e colocation nos data centers de Cotia e Osasco. A Under tem clientes nos setores bancário, de serviços financeiros, serviços empresariais, varejo e industriais. Ela conta com as certificações ISO 20000, ISO 9001, ISO 14001, ISO 37001, ISO 50001, ISO 22301, ISO 37301, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, SOC e PCI-DSS.

Pontos Fortes

Alta disponibilidade: A plataforma da Under opera em duas zonas interligadas em São Paulo, proporcionando alta disponibilidade. Ele fornece replicação de dados com a Veeam, permitindo a recuperação de desastres entre nuvens e regiões. Os serviços incluem conexões de 1 Gbps ou 10 Gbps, o que reduz os custos de transferência de dados.

Especialização em bare metal: A Under pode implantar serviços bare metal em questão de minutos. Sua solução virtual utiliza automação para ativar servidores bare metal a partir de um console da web ou IaC por meio de API bare metal. Oferece um servidor totalmente personalizável. Também estão disponíveis servidores físicos dedicados no console da web, e os clientes podem ligar e desligar seus servidores de maneira remota. A empresa mantém centenas de servidores padrão,

com diversas configurações, para oferecer bare metal em escala. A Under disponibiliza suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, com peças sobressalentes de servidores e engenheiros em data centers, garantindo objetivos de nível de serviço (SLO) de 15 minutos para primeira resposta.

Tecnologia de hosting mais bem classificada:

A Under utiliza o VMware vCloud Director para fornecer serviços de hosting em nuvem com cobrança de serviços públicos. Sua plataforma VMware se integra com facilidade às nuvens privadas VMware locais dos clientes e aos serviços de nuvem pública, como VMware na AWS. Os serviços da Under incluem licenciamento de software, e seu catálogo repleto de serviços permite que os clientes configurem tudo. A empresa tem atraído clientes SAP por causa de sua fácil integração com multinuvem.

Cuidado

A plataforma da Under é compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux. A empresa não oferece suporte a tecnologias legadas, como Unix ou IBM Power Systems. A empresa poderia expandir seu portfólio com servidores de alto desempenho dedicados a ML.





Apêndice

O ISG Provider Lens™ 2023 – Private Hybrid Cloud – Data Center Services relatório analisa os fabricantes de software/fornecedores de serviços relevantes no mercado brasileiro, com base em um processo de pesquisa e análise em várias fases, e posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research™.

Autor Principal:

Pedro L. Bicudo Maschio

Editores:

Ritu Sharma e John Burnell

Analista de Pesquisa:

Gabriel Sobanski

Analistas de Dados:

Sachitha Kamath e Lakshmi Kavya Bandaru

Gerente de Projetos:

Manikanta Shankaran

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. A menos que citado de outra forma, todo o conteúdo, incluindo ilustrações, pesquisa, conclusões, afirmações e posições contidas neste relatório foram desenvolvidas por, e são de propriedade exclusiva da Information Services Group Inc.

A pesquisa e análise apresentadas neste relatório incluem pesquisas do programa ISG Provider Lens™, programas de pesquisa ISG em andamento, entrevistas com consultores do ISG, briefings com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado publicamente disponíveis de várias fontes. Os dados coletados para este relatório representam informações que o ISG acredita serem atuais em Abril De 2023 , para fornecedores que participaram ativamente, bem como para fornecedores que não participaram. O ISG reconhece que muitas fusões e aquisições ocorreram desde então, mas essas mudanças não estão refletidas neste relatório.

Todas as referências de receita são em dólares americanos (\$US), a menos que indicado de outra forma.



O estudo foi dividido nas seguintes etapas:

1. Definição do mercado de Private Hybrid Cloud – Data Center Services
2. Uso de pesquisas baseadas em questionários de provedores/fornecedores de serviços em todos os tópicos de tendência
3. Discussões interativas com provedores/fornecedores de serviços sobre recursos e casos de uso
4. Aproveite os bancos de dados internos do ISG e o conhecimento e experiência do consultor (sempre que aplicável)
5. Uso do Star of Excellence CX-Data
6. Análise detalhada e avaliação de serviços e documentação de serviços com base nos fatos e números recebidos de fornecedores e outras fontes.
7. Uso dos seguintes critérios principais de avaliação:
 - * Estratégia e visão
 - * Inovação Tecnológica
 - * Conhecimento e presença da marca no mercado
 - * Cenário de vendas e parceiros
 - * Amplitude e profundidade do portfólio de serviços oferecidos
 - * CX e Recomendação



Autor



Pedro L. Bicudo Maschio
Analista Líder

Renomado analista e autor, Pedro Maschio traz uma vasta experiência na pesquisa dos mercados de serviços da SEMEA (Sul da Europa, Oriente Médio e África) e da América Latina. Com mais de 30 anos de experiência em sourcing, ele desenvolveu avaliações de fabricantes, além de reestruturação de contratos, escopo de serviços e programas de benchmarking de TI para diversos mercados verticais nas Américas e APAC.

Antes de ingressar no ISG, Pedro foi sócio da TGT Consult e vice-presidente administrativo da Gartner Inc., responsável pelos negócios de consultoria na APAC e na América Latina.

Analista de Visão Geral e Contexto Empresarial



Gabriel Sobanski
Analista de Pesquisa

Gabriel Sobanski é analista de pesquisa no ISG, responsável por apoiar e ser coautor dos estudos Provider Lens™ sobre o Ecossistema ServiceNow, Ecossistema Salesforce, Ecossistema Microsoft, Serviços em MarTech, Soluções em Segurança Cibernética e Soluções e Serviços e Serviços do Ecossistema SAP HANA. Ele apoia os analistas líderes no processo de pesquisa e é coautor do relatório de resumo global, com tendências do mercado e insights.

Gabriel também desenvolve conteúdo a partir de uma perspectiva empresarial. Gabriel está em sua função atual desde 2021. Anteriormente, trabalhou como consultor de TI, onde adquiriu experiência e capacitações técnicas na coleta, análise e apresentação de dados quantitativos e qualitativos. Sua área de especialização inclui indústria, logística e pesquisa de mercado.





IPL Proprietário do produto

Jan Erik Aase
Sócio e Director Global - ISG Provider Lens™

O Sr. Aase traz uma vasta experiência na implementação e pesquisa de integração de serviços e gerenciamento de processos de TI e de negócios. Com mais de 35 anos de experiência, ele é altamente qualificado em analisar tendências e metodologias de governança de fornecedores, identificar ineficiências nos processos atuais e assessorar a indústria. Jan Erik tem experiência em todos os quatro lados do ciclo de vida de sourcing e governança de fornecedores - como cliente, analista do setor, provedor de serviços e consultor.

Agora, como parceiro e chefe global da ISG Provider Lens™, ele está muito bem posicionado para avaliar e relatar o estado da indústria e fazer recomendações para empresas e clientes de provedores de serviços.



ISG Provider Lens™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens™, visite esta página da [web](#).

ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research™ oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas™ de pesquisa, por favor e-mail contact@isg-one.com, ligue para +1.203.454.3900 ou visite research.isg-one.com.

ISG

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo automação, analytics de nuvens e dados; consultoria em sourcing; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia tecnológica e projeto de operações; gerenciamento de mudanças; inteligência de mercado e pesquisa e análise de tecnologia.

Fundado em 2006, e sediado em Stamford, Connecticut, o ISG emprega mais de 1.600 profissionais operando em mais de 20 países - uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência de mercado, profunda experiência na indústria e tecnologia, e capacidade de pesquisa e análise de classe mundial com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.

Para mais informações visite isg-one.com.



JUNHO DE 2023

RELATÓRIO: PRIVATE/HYBRID CLOUD – DATA CENTER SERVICES